

МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ
“ПРОФ. Д-Р П. СТОЯНОВ”-ВАРНА



РЪКОВОДСТВО

**ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
НА ОБУЧЕНИЕ
В МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ
“ПРОФ. Д-Р П. СТОЯНОВ” - ВАРНА**

Варна, 2013

СЪДЪРЖАНИЕ

1. Основно предназначение _____	5
1.1. Цел _____	5
1.2. Структура и разпространение _____	5
1.3. Изграждане на системата за управление на качеството _____	5
1.4. Изменение _____	6
1.5. Авторско право _____	6
2. Основни термини _____	6
3. Система за управление на качеството _____	7
3.1. Управление на документите _____	7
3.2. Структура на документите по качеството _____	8
4. Отговорност на ръководството _____	8
4.1. Ангажимент на управляващите процеса на обучение _____	8
4.2. Обхват и поле на приложение _____	9
4.3. Политика по качеството _____	9
4.4. Планиране _____	10
4.4.1. Цели по качеството _____	10
4.4.2. Планиране на качеството _____	10
4.5. Отговорности, правомощия и обмен на информация _____	11
4.6. Преглед на системата за управление на качеството _____	12
5. Управление на ресурсите _____	12
5.1. Осигуряване на ресурси _____	12
5.2. Човешки ресурси _____	13
5.3. Инфраструктура _____	13
5.4. Работна среда _____	14
5.5. Информация _____	14
5.6. Доставчици и партньорство _____	15
5.7. Финансови ресурси _____	18

6. Осъществяване на продукта	18
6.1. Планиране на осъществяването на продукта	18
6.2. Процеси, свързани с обучението	19
6.2.1. Определяне на изискванията към обучението	19
6.2.2. Обмен на информация с обучаваните	19
6.3. Проектиране и разработване	20
6.4. Закупуване	20
6.5. Обучение	21
6.5.1. Управление на процеса на обучение	21
6.5.2. Идентификация и проследимост	21
7. Оценка, анализ и подобряване	22
7.1. Общи положения	22
7.2. Наблюдение и измерване	22
7.2.1. Измерване и наблюдение на удовлетвореността на потребителите	23
7.2.2. Вътрешни одити	23
7.2.3. Измерване на финансовата ефективност	24
7.2.4. Самооценяване	24
7.2.5. Измерване и наблюдение на продукта	24
7.2.6. Анализ на данните	25
7.3. Непрекъснато подобряване на организацията	25
8. Приложения	27

1. ОСНОВНО ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

Настоящото “Ръководство за управление на качеството на обучение в МУ “Проф. д-р П. Стоянов”- Варна” представя системата за управление на качеството. Във връзка с изпълнение на изискването за непрекъснато подобрене на качеството (основно изискване на стандарт ISO 9001-2000, заменен с ISO 9001-2008), в него могат да съществуват различия от контролното копие на ръководството (съхранявано като основен документ представляващ системата), което непрекъснато се актуализира в процеса на усъвършенстване на системата по качеството. Освен стандарта ISO 9001-2008 в Медицински университет Варна се прилага и EFQM модела, за която Университета има защитено първо ниво (Level of Excellence).

1.1. Цел

Да представи модела на системата за управление на качеството в МУ-Варна, която създава контролирани условия в процеса на обучение и позволява постигането на крайната цел: подготовка на висококвалифицирани и конкурентноспособни медицински и управленски специалисти.

1.2. Структура и разпространение

Основните раздели на Ръководството за управление на качеството са разработени в съответствие с ISO 9001-2008 и EFQM модела.

Разделите са структурирани на параграфи с цел по-голяма яснота при изложението. Страниците при изложението на всеки раздел са номерирани последователно.

1.3. Изграждане на системата за управление на качеството

Ръководството е написано в съответствие с една от основните и постоянни цели на държавните университети – повишаване на ефективността и качеството на обучение.

Системата е изградена и въз основа на:

- ❖ Положителния дългогодишен опит на МУ;

- ❖ Изискванията на ЗВО и АС на НАОА;
- ❖ Мисията и стратегията на МУ-Варна;
- ❖ Стратегията на държавата за повишаване на качеството на процеса на обучение във висшето образование.

1.4. Изменение

Промени в Ръководството по управление на качеството се правят съобразно действащата система по управление на качеството в МУ-Варна и при спазване на т.1.3.

1.5. Авторско право

Настоящото Ръководство е разработено от Централна комисия по управление на качеството (ЦКУК) на МУ-Варна и не се разрешава да се размножава, копира, печата цялостно или в части, за цели различни от тези на системата за управление на качеството на МУ-Варна.

Лицата, придобили, съгласно т. 1.4. копие от настоящото ръководство, нямат право да го ползват за консултантски цели или да го предоставят на трети лица извън кръга на участниците в процеса на осигуряване и подобряване на качеството на обучение в МУ-Варна.

2. ОСНОВНИ ТЕРМИНИ

2.1. Услуга – резултатът от преподавателската, изследователската, консултантската и други видове дейности, извършвани от служителите на МУ-Варна

2.2. Потребител – всички лица или организации, на които МУ-Варна предоставя своите услуги (т.2.1.)

2.3. Качество – съвкупността от присъщи характеристики на услугата (т.2.1.), отнасящи се до нейните способности да удовлетворява установени или подразбиращи се потребности на потребителя (т.2.2.) и други заинтересовани лица.

2.4. Контрол на качеството – процес на събиране и съхраняване на релевантни и валидни данни, относно изпълнението на изискванията по качеството (т.2.3.), както и извършване на корективни действия за подобряване (т.2.6.) на услугата (т.2.1.).

2.5. Одит върху контрола на качество – периодична вътрешна и/или външна проверка на процесите, свързани с управление на качеството на обучение.

2.6. Акредитация – присъждане от оторизиран орган на основата на независима външна оценка на статут или знак на одобрение на висшето учебно заведение като институция или на отделна негова програма.

3. СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Системата за управление на качеството е съвместима със системата за управление на МУ-Варна и е органична част от нея.

Ръководството за управление на качеството на МУ-Варна е носително автономна част от системата за управление на качеството, съответстваща на изискванията на ISO 9001-2008 и EFQM модела.

3.1. Управление на документите

Ръководството за управление на качеството е подкрепено с допълнителни документи изясняващи отделни подпроцеси и тяхната координация, съгласно представения списък.

Всички документи по качеството са част от информационната система за управление на качеството и подлежат на архивиране и оповестяване.

Информацията и документите се управляват от Отдела „Управление на качеството и акредитацията” при спазване на регламентираните начини за това.

3.2. Структура на документите по качеството:

- а) Ръководство за управление на качеството на обучение в МУ-Варна
- б) Процедури по качеството – правилници и наредби, свързани с организационните дейности за осъществяване на процеса.
- в) Работни инструкции, учебни планове и програми – документи регламентиращи изпълнението на учебния процес и неговото качествено равнище
- г) Записи по качеството.

Препратка:

Процедура "Управление на документите по качеството".

4. ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО

4.1. Ангажимент на управляващите процеса на обучение

Медицинският университет "Проф. П. Стоянов" - Варна има мисията да отговори на държавните и обществените потребности от медицински и управленски специалисти в сферата на здравеопазването и социалната сфера, използвайки целия си потенциал, акредитираните си учебни планове и програми, модерни методи и форми на обучение, отговарящи на националните и международни стандарти и критерии за високо качество.

Ръководството на МУ-Варна разглежда процеса на осигуряване, поддържане и подобряване на качеството, като първостепенна задача, гарантираща силно стратегическо управление и устойчивост на институцията (Правилника за дейността на МУ-Варна).

Ръководството на МУ-Варна изработва цялостна стратегия по отношение на качеството на обучение, съобразена с националната стратегия на висшите училища в Р България (Правилника за дейността на МУ-Варна) и осигурява подходящи условия за ефектив-

но функциониране на системата за управление на качеството с цел изпълнение на дефинираната политика и поетите задължения към обучаваните и обществото.

4.2. Обхват и поле на приложение

Ръководството за управление на качеството е разработено съобразно изискванията на ISO 9001-2008 и EFQM модела. То доказва способността на МУ-Варна да извършва процеса на обучение, при условия, гарантиращи постигане на целите по качество.

Изискванията, определени в това ръководство, имат за цел да предотвратят възникването на несъответствия в етапите на разработване на учебните планове, обучение и контрол и свързаните с тях подпроцеси. Системата предоставя възможности, чрез отчитане на негативния опит да се осъществява текуща корекция и превенция на грешките.

4.3. Политика по качеството

Общата политика на МУ-Варна за управление на качеството на процеса на обучение е подчинена на следните основни цели:

- ❖ социално-личностно, интелектуално и професионално израстване на студентите и развитие на техните универсални умения;
- ❖ задоволяване на потребностите на региона и обществото в сферата на здравеопазването и неговото управление;
- ❖ осигуряване и разпространение на полезна информация за качеството на обучението на студенти и специализанти в институцията сред заинтересованите лица и организации;
- ❖ осигуряване на подходящи условия тази информация да отговаря на прилаганите стандарти, признати от външни организации;
- ❖ удовлетвореност на персонала и студентите.

Дейностите периодично подлежат на оценка (по отношение на достигането на поставените цели), която се извършва въз основа на критериите на НАОА при МС на Р. България.

Основно, системата е базирана на високата квалификация и мотивация на научно-преподавателските кадри, ангажирани в дейностите, свързани с обучението.

Политиката по качество подлежи поне веднъж годишно на преглед за адекватност и оценка на нейното изпълнение в рамките на прегледа на ръководството.

4.4. Планиране

4.4.1. Цели по качеството

Ръководството на МУ-Варна определя своите цели въз основа на стратегията за постоянно подобряване на своята пазарната позиция и имидж.

Ръководството на МУ-Варна се стреми да изпълни дефинираната политика по качеството и да се адаптира към постоянно изменящите се изисквания и приоритети на образованието и обществото като цяло.

Политиката по качеството подлежи на периодичен преглед съгласно т.4.6.

Отговорността по разпределение на основните задължения, произтичащи от целите е на ръководството на МУ-Варна.

Периодично, отговорните за съответни дейности лица са задължени в рамките на прегледа на ръководството или други наблюдаващи и контролни процедури да представят съответните анализи и отчети за текущия период.

4.4.2. Планиране на качеството

Ръководството на МУ-Варна периодично, в съответствие с политиката по качеството, определя основните цели и съответните подходи за постигането им в процеса на обучение.

Основна стратегическа цел на МУ-Варна, свързана с изграждането на системата за управление на качество е утвърждаване на колективния стил на работа и създаване на условия за проява на личностните качества на участващите в процеса на обучение лица.

Върху актуалността и адекватността на провежданото обуче-

ние и неговото планиране основно влияние оказват:

- ❖ Адаптивни и проактивни изменения в стратегията на институцията;
- ❖ Следене на постоянно изменящите се научни и образователни приоритети в международен план;
- ❖ Постоянната актуализация на системата за управление на качеството в съответствие с действащите национални и международни стандарти (законодателство, нормативни изисквания и практика);
- ❖ Периодичният анализ на възникнали проблеми, на несъответствия от проведени одити или на предложения за коригиращи действия;
- ❖ С цел поддържане на адекватни на постигнатите резултати условия за обучение.

Дефинираните по-горе процеси подлежат на периодичен преглед с цел ръководството да осигури ефективност и ефикасност на процесите в организацията.

4.5. Отговорности, правомощия и обмен на информация

Отговорности и пълномощия

Ръководството на МУ-Варна е оповестило и определило отговорностите и правомощията на своите сътрудници с цел да гарантира ефективна и ефикасна система за управление на качеството.

Правомощията и отговорностите съответстват на представеното в Приложение “Длъжностни характеристики”.

Отговорник за качеството

Ръководството на МУ-Варна е определило Заместник Ректора по международно сътрудничество, акредитация и качество /МАК/ за упълномощен представител, който е отговорен за системата за управление на качеството. Той изпълнява дейността, произтичаща от изискванията на стандарта ISO 9001-2008 и EFQM модела.

Вътрешен обмен на информация

Ръководството на МУ-Варна се стреми с всички свои действия

да осигури възможно най-благоприятни възможности на своите служители за своевременна и актуална информация.

Информацията се разпространява по следните начини:

- ❖ интерперсонални комуникации;
- ❖ групови комуникации по различни нива (Ректорат, Факултет, Катедра, Колеж, учебно-научен сектор) и с различна периодичност;
- ❖ документен – чрез разпространение на печатни и/или електронни записи.

4.6. Преглед на системата за управление на качеството

Ръководството на МУ-Варна провежда ежегодно преглед на състоянието на системата за управление на качеството.

Общата организация по провеждане на прегледа е отговорност на Централната комисия по управление на качеството и на Отдела „Управление на качество и акредитация”.

Прегледът има следните основни цели:

- ❖ Оценка на ефективността на системата за управление на качеството и предприемане на стъпки за нейното стратегическо развитие;
- ❖ Анализ и оценка на промените в пазарната среда, включително и на изискванията и потребностите на потребителите и други заинтересовани страни и на служителите на МУ-Варна.

5. УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ

5.1. Осигуряване на необходимите ресурси

Ръководството на МУ-Варна се стреми да осигури необходимите за ефективното функциониране на системата за управление на качеството ресурси.

Периодично, в зависимост от потребностите се вземат реше-

ния за начина на осигуряване на необходимите ресурси, среда и партньори за реализиране на стратегията, включващи:

- ❖ човешки ресурси;
- ❖ инфраструктура;
- ❖ работна среда;
- ❖ информация;
- ❖ доставчици;
- ❖ партньори;
- ❖ финансови ресурси.

Ръководството на МУ-Варна е разработило и внедрило механизми, осигуряващи ефективно функциониране на системата за управление на качество, чрез ефективно, ефикасно и навременно осигуряване на ресурси, в зависимост от възможностите и потребностите на управлението.

5.2. Човешки ресурси

Ръководството на МУ-Варна подобрява ефективността и ефикасността на организацията, включително и системата за управление на качеството, чрез приобщаване към мисията на Университета на всички негови научно-преподавателски кадри и служители.

Ръководството на МУ-Варна периодично оценява квалификацията на персонала и осигурява необходимите за нейното непрекъснато повишаване специализации и обучение, съгласно приетия “Правилник за атестиране и критерии за повишаване в научно звание на академичния състав на МУ-Варна”.

5.3. Инфраструктура

Ръководството на МУ-Варна осигурява инфраструктура, благоприятстваща нормалното изпълнение на процесите на обучение. МУ-Варна разполага с:

- ❖ Учебни, лабораторни и лекционни зали, оборудвани с необходимите за провеждане на учебния процес материали и апаратура.
- ❖ Съвременна оборудвана база за чуждоезиково обучение.
- ❖ Библиотека, осигуряваща широк достъп до информация,

съхранявана на хартиени и магнитни носители, както и on-line достъп до различни извън университетски информационни ресурси.

- ❖ Отдел по информационно осигуряване и технологии.
- ❖ Вивариум.
- ❖ Закрит спортен комплекс.
- ❖ Студентско общежитие.

5.4. Работна среда

Ръководството на МУ-Варна осъзнава положителното влияние на добрата работна среда върху мотивацията, удовлетвореността и работата на обучаващите и обучаваните.

Приоритети на развитие на МУ-Варна са:

- ❖ внедряване на съвременни научни подходи и методи за обучение, даващи възможности за максимално стимулиране на персонала и за ефективно използване на неговият потенциал;
- ❖ спазване на правилата за изграждане на етични и колегиални отношения;
- ❖ постигане на подходящи нива на познание на съвременните нормативни и стандартизационни изисквания, както и т.н. “добра практика” в специфичната област на обучаване.

5.5. Информация

Създавайки системата за управление на качеството, Ръководството на МУ-Варна осъзнава важността на обективна информация за управлението. Системата е ориентирана към създаване на условия за правилното събиране, обработване и разпространение на информацията. Ръководството работи целенасочено за:

- ❖ постоянно подобряване на начините за събиране и използване на информацията;
- ❖ постоянно развитие на стратегията, в съответствие с наличната информация;
- ❖ рационализиране на използването на информацията.

5.6. Доставчици и партньорство

С цел създаване на стабилна делова атмосфера, Ръководството на МУ-Варна се стреми да работи с дългогодишни партньори, доказали своя професионализъм, авторитет и лоялност в национален и международен план.

За осигуряване на качеството и ефективността на обучение, МУ-Варна поддържа традиционно добри делови отношения с университетски структури, научно изследователски институции, правителствени и неправителствени организации и фирми и др., като:

Университети и академии:

1. Университет “Аристотел” – Солун, Гърция;
2. Тракийския университетите в Одрин, Турция;
3. Университета в Каназава – Япония;
4. CEU Кардинал Херера“ – Валенсия, Испания;
5. Католически университет “Св. Висенте Мартир”- Валенсия, Испания;
6. Първи Московски държавен университет “И. М. Сеченов” – Москва, Русия;
7. Университет “Св. Климент Охридски” – Битоля, Република Македония;
8. Дунавски университет – Кремс, Австрия;
9. Университет в Месина, Сицилия, Италия;
10. Уралска държавна медицинска академия;
11. Държавна челябинска медицинска академия, Челябинск, Русия;
12. Университет в Сегед, Унгария;
13. Държавна медицинска академия “И. И. Мечников” – Санкт Петербург, Русия;
14. Воронежска държавна медицинска академия – Воронеж, Русия;
15. Държавен медицински университет – Одеса, Украйна;
16. Университет в Бари, Италия;

17. Университет “Ал-Зайим Ал-Азхари” – Судан;
18. Бохомолски О. О. Национален медицински университет – Киев, Украйна;
19. Държавна смоленска медицинска академия – Смоленск, Русия;
20. Университет “Овидиус” – Констанца, Румъния;
21. Съвременна хуманитарна академия – Москва, Русия;
22. Университет в Гент – Белгия;
23. Тбилиски държавен медицински университет – Грузия;
24. Медицински университет в Жейянг, Китай;
25. Медицинския институт за усъвършенстване на лекари към Московския държавен институт по хранително производство;
26. Университет по медицина и фармация ”Гр. Т. Попа”, Факултет по дентална медицина – Яш, Румъния;
27. Университет “Овидиус” – Констанца, Румъния;
28. Университет в Кюшу, Япония;
29. Протестантски университет по приложни науки – Берлин, Германия;
30. Университет по международен мениджмънт – Брюксел, Белгия;
31. Университет по приложни науки FONTYS – Лайпциг, Германия;
32. Университет в Гламорган, Уелс;
33. Университет в Анже, Франция;
34. Национален университет по обществено здравеопазване – Рен, Франция;
35. Държавен университет в Курск ГОУ ВПО КГМУ Росздрава – Русия с Факултета по обществено здравеопазване;
36. Университет „Еге” – Измир, Турция;
37. Национален университет по обществено здравеопазване – Рен, Франция;
38. Самарски медицински институт “РЕАВИЗ” – Факултет по фармация;
39. Университет в Ханджоу – Китай.

Университетски болници:

- ❖ УБ „Инзелшпитал“, Берн, Швейцария;
- ❖ Първа медицинска клиника по кардиология при Академична болница – Аугсбург, Германия;
- ❖ УМБАЛ “Св. Анна” – Варна;
- ❖ УМБАЛ “Св. Марина” – Варна;
- ❖ Всички университетски болници в страната.

Медицински центрове и медицински асоциации:

- ❖ Уралски медицински център “ЛИВИ” – Челябинск, Русия;
- ❖ Асоциация на денталните медици в Германия и Европейската асоциация на стоматолозите (DGOI и ICOI);
- ❖ Обучителен център “Ст. Мишел” към Болнична група “Ст. Августин” – Малетроа, Франция.

Държавни институции, национални центрове и неправителствени организации

Министерство на здравеопазването:

- ❖ Национален център по обществено здраве и анализи;
- ❖ Национален център по здравна информация;
- ❖ Български лекарски съюз;
- ❖ Съюз на учените в България;
- ❖ Национална здравноосигурителна каса;
- ❖ РЗИ;
- ❖ Фондация “Отворено общество”;
- ❖ Фондация “Индекс”;
- ❖ АББ;
- ❖ ИМАБ;
- ❖ Българска асоциация по здравен мениджмънт;
- ❖ Българска асоциация на професионалистите по здравни грижи /БАПЗГ/;

- ❖ Институт за индустриални отношения и мениджмънт – ОКОМ – София.

Ръководството на МУ-Варна е ориентирано и отворено към установяване на нови партньорски отношения.

5.7. Финансови ресурси

Ръководството на МУ-Варна организира дейността на институцията, чрез стриктно управление на финансовите ресурси. Всяка дейност се управлява чрез съпътстващ анализ на разходите и ефективността на процесите.

Ръководството на МУ-Варна е поставило като приоритет, след натрупване на необходимите данни в рамките на прегледите на ръководството, да извършва постоянен анализ на ефективността на обучението и да разработва, въз основа на съществуващите обективни данни, икономически критерии за ефективност и ефикасност на действащата система за управление на качеството.

6. ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ПРОДУКТА

6.1. Планиране на осъществяването на продукта

Ръководството на МУ-Варна разделя процеса на обучение като последователност от следните подпроцеси:

- (а) Разработване на учебни планове;
- (б) Подбор на студенти, докторанти, специализанти;
- (в) Обучение:
 - ❖ обучение на студенти:
 - професионални бакалаври по (в колежа);
 - бакалаври медицински сестри и акушерки
 - бакалаври по здравен мениджмънт;
 - бакалаври по управление на здравни грижи;
 - магистри по медицина;

- магистри по дентална медицина
 - магистри фармацевти
 - магистри по здравен мениджмънт.
 - магистри по управление на здравни грижи
 - магистри по обществено здравеопазване
 - ❖ обучение на докторанти;
 - ❖ следдипломно обучение на специализанти;
 - ❖ продължаващо обучение на лекари и здравни мениджъри.
- (г) Периодичен контрол;
- (д) Дипломиране;
- (е) Международни връзки и сътрудничество;
- (ж) Комплексно обслужване на обучавани:
- ❖ по линия на учебния процес
 - ❖ по линия на битовото осигуряване
- (з) Информационно и библиотечно обслужване;
- (и) Управление на квалификацията на преподавателите.
- Всеки от изброените подпроцеси се управлява по начин, осигуряващ крайното качество на обучението.

6.2. Процеси, свързани с обучението

6.2.1. Определяне на изискванията към обучението

Ръководството на МУ-Варна определя първоначалните изисквания към обучението и окончателните знания и умения, които следва да придобият обучаваните.

Ръководството на МУ-Варна възприема всяко обучение, като процес чиито краен клиент е обществото. Ръководството на МУ-Варна се стреми да постигне в процеса на обучение своите крайни цели и предприема необходимите коригиращи действия.

Ръководството на МУ-Варна се стреми да поддържа актуални документи - стандарти, нормативни актове и др., определящи изискванията към обучението.

6.2.2. Обмен на информация с обучаваните

Задължително на всички контролни етапи при изпълнение на

обучението, ръководството на МУ-Варна предоставя на обучаваните необходимата им информация за съществуващите проблеми или постигнатите резултати. Ръководството на МУ-Варна се придържа към принципа за “прозрачност” в дейността си по отношение на своите потребители.

6.3. Проектиране и разработване

Ръководството на МУ-Варна се придържа към принципа за превантивно осигуряване на качеството и управление на риска от възникване на несъответствия с изискванията към качеството. Всеки процес на обучение се подлага на предварителен анализ и се разглежда като самостоятелен проект.

Всеки проект подлежи на предварителна разработка и анализ за възможни проблеми. Обучението се планира чрез:

- ❖ Разработване на учебни планове и програми;
- ❖ Графици за обучение и изпитните процедури.

В случаите, когато МУ-Варна не разполага с възможност за самостоятелно разработване и реализиране на обучението, се прибегва към ползването на водещи специалисти и методическа помощ за процеса на проектиране на обучението.

6.4. Закупуване

Ръководството на МУ-Варна осъзнава влиянието, което използваните от него външни услуги и продукти оказват върху качество на обучение.

Ръководството на МУ-Варна приема, че върху качеството на обучението пряко влияят следните, елементи:

- ❖ Ползването на външни специалисти за обучение по дадена учебна програма или практически занятия;
- ❖ Ползването на различни видове продукти и апаратура за учебна и научно изследователска дейност;
- ❖ Др. специфични за обучението дейности и продукти.

Всеки елемент подлежи на подбор въз основа на предварително определени критерии за оценка.

6.5. Обучение

6.5.1. Управление на процеса на обучение

Ръководството на МУ-Варна определя и контролира основните процеси, оказващи влияние върху качеството на обучение. Те се реализират при контролирани условия и въз основа на предварително дефинирани критерии за приемливост на крайните резултати.

Ръководството на МУ-Варна планира и реализира обучението при контролирани условия. Тези условия включват:

- ❖ Предварително разработена учебно-методична документация, осигуряваща обучението;
- ❖ Предварително определени критерии за знанията и уменията на обучаваните преди и след обучението;
- ❖ Входящ контрол на кандидатите за обучение по конкретни критерии за знания и умения;
- ❖ Осигуряване на процеса на обучение с висококвалифицирани преподаватели.
- ❖ Ефективно използване на материалната база.

На краен контрол и изпитване подлежат всички обучавани.

Последователността на изпълняваните дейности и резултатът от тях, се регламентира в процедура “Управление на учебния процес”.

Адекватното управление на процесите се постига в следствие на:

- ❖ Подходяща квалификация и развитие на научно-преподавателския състав;
- ❖ Подходящ контрол на процесите за обучение и крайния резултат от тях.

6.5.2. Идентификация и проследимост

Всеки процес на обучение се проследява въз основа на документите, отразяващи неговото осъществяване съгласно процедура “Идентификация и проследимост”.

Препратки:

- ❖ “Управление на учебния процес”.
- ❖ “Инструкция за разработване на нови учебни планове и програми”.
- ❖ “Идентификация и проследимост”.

7. ОЦЕНКА, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ

7.1. Общи положения

В МУ-Варна е създадена организация за постоянно наблюдение на процесите с оглед тяхната периодична оценка, анализ и подобрене. Ръководството на МУ-Варна различава следните видове процеси:

1. Процес на проектиране;
2. Процес на управление;
3. Процес на обучение;
4. Процес на управление на качеството.

Всеки от тези процеси подлежи на периодична оценка на актуалното състояние и се извършва корекция при необходимост.

7.2. Наблюдение и измерване

Системата за управление на качеството в МУ-Варна притежава механизми за оценка и развитие на процесите, оказващи пряко влияние върху качеството, като се отчита тяхната специфика, както следва:

1. Процес на проектиране.

Процесът на проектиране в МУ-Варна се характеризира с динамичност и постоянно адаптиране към новостите в научните области и потребностите на обществото.

2. Процес на управление.

Ръководството на МУ-Варна приема за особено важно подо-

бряването на координацията на основните процеси, влияещи на качеството.

3. Процес на обучение.

Ежегодно, в рамките на Прегледа на ръководството, се извършва оценка на адекватността на квалификацията на персонала на МУ-Варна спрямо изискванията, произтичащи от целите на обучението и стратегическото развитие на университета.

4. Процес на управление на качеството.

Системата за управление на качеството подлежи на периодични проверки в рамките на вътрешните одити и прегледа на ръководството.

7.2.1. Измерване и наблюдение на удовлетвореността на потребителите

Ръководството на МУ-Варна извършва анализ на удовлетвореността на своите потребители, въз основа на :

- ❖ Анкети сред обучаваните;
- ❖ Проследяване на развитието им;
- ❖ Периодична оценка на нуждите на обществото;
- ❖ Проследяване и оценка на основни конкуренти.

7.2.2. Вътрешен одит

Вътрешният одит е основен начин за оценка на системата за управление на качеството. В зависимост от нейното състояние и стратегическите си цели, Ръководството на МУ-Варна взема решения за въвеждане на промени в системата.

При необходимост, Ръководството на МУ-Варна използва външни за системата одитори.

Вътрешните одити на системата по качеството се изпълняват съгласно “Инструкция за събиране на информация за периодична оценка на системата по качеството”.

Всички специалисти, изпълняващи одити в МУ-Варна отговарят на изискванията за вътрешен одитор и имат издадена заповед за вътрешен одитор.

Регистрираните в рамките на вътрешните одити несъответ-

ствия подлежат на регистрация, задължителни коригиращи действия и последваща проверка на ефективността.

Резултатите от вътрешните одити подлежат на периодична оценка и анализ в рамките на Прегледа на ръководството.

7.2.3. Измерване на финансовата ефективност.

Предвид финансовата самостоятелност на МУ-Варна, ръководството на МУ-Варна извършва анализ на използването на финансовите ресурси за подобряване на качеството на обучение. В рамките на анализа се оценява ефективността и ефикасността на дейностите по реализиране на обучението.

7.2.4. Самооценяване

Ръководството на МУ-Варна се стреми към стимулиране на персонала за извършване на периодична самооценка и усъвършенстване на процесите, в които участват членовете на преподавателския състав в МУ-Варна.

7.2.5. Измерване и наблюдение на продукта

Управлението на процесите се извършва въз основа на обективни данни, събирани при управлението и контрола им. Ръководството на МУ-Варна извършва следните видове контрол:

Входящ контрол

До обучение се допускат само кандидати, отговарящи на съответните изискванията за прием. Качествата на кандидатите се доказват с провеждане на приемни изпити, изискванията за провеждането, на които са представени в процедура “Контрол в хода на учебния процес” и ежегодно актуализирания “Правилник за прием на студенти в МУ-Варна”.

Контрол в процеса на обучение

В процеса на обучение се извършва контрол под формата на:

- ❖ Систематичен контрол върху всички дейности, които са свързани с осъществяване на образователната услуга.
- ❖ Периодична атестация на научно-преподавателския със-

тав по приет график и съгласно нормативните документи.

Резултатите от контрола подлежат на задължително документиране и последващо съхранение. В случаите на откриване на слабости е необходимо да се предприемат коригиращи дейности с цел успешно постигане на крайните резултати на обучението.

Краен контрол

Окончателните резултати от обучението, подлежат на задължителна проверка за съответствие с първоначално поставените цели и критерии за знания и умения в рамките на ежегодния преглед на ръководството.

7.2.6. Анализ на данните

Управлението на МУ-Варна се извършва въз основа на обективни данни, съдържащи се в записите по качество.

При вземането на решения е възможно да се използват различни подходи от методологията на статистическата обработка на данни.

7.3. Непрекъснато подобряване на организацията

Ръководството на МУ-Варна работи за постоянно подобряване на системата за управление на качеството, въз основа на механизма на коригиращите и превантивни действия.

Коригиращи и превантивни действия се предприемат при открити несъответствия, отнасящи се до реализацията на процесите и системата за управление на качеството.

Действията се предприемат въз основа на предварителна регистрация на несъответствията. За докладване на несъответствията са отговорни всички служители и преподаватели.

Коригиращите и превантивни действия се определят и извършват от управляващия съответния процес съгласно процедура “Коригиращи и превантивни действия”.

Препратки:

- ❖ Управление на “продукт доставен от потребителя”.
- ❖ Контрол в хода на учебния процес.
- ❖ Идентификация и проследимост.
- ❖ Коригиращи и превантивни действия.
- ❖ Инструкция за събиране на информация за периодична оценка на системата по качеството.
- ❖ Управление на продукт, който не съответства на определени изисквания.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ

Списък на документите, интегрирани към “системата за управление на качеството”:

- ❖ Правилник за дейността на МУ-Варна;
- ❖ Правилник за развитието на академичния състав в МУ-Варна;
- ❖ Правилник за учебната дейност;
- ❖ Ръководство за управление на качеството;
- ❖ Инструкция за атестиране на научно-преподавателския състав;
- ❖ Правилник за приемане на студенти;
- ❖ Правилник за дейността на фонд “Медицинска наука” при МУ-Варна;
- ❖ Правилник за дейността на библиотеката на МУ-Варна;
- ❖ Статут на “Централната комисия за управление на качеството” към АС на МУ-Варна;
- ❖ Управление на документите по качеството;
- ❖ Наредба за противопожарна охрана и безопасни условия на труд;
- ❖ Наредба за учебната натовареност на академичния състав;
- ❖ Контрол в хода на учебния процес;
- ❖ Идентификация и проследимост;
- ❖ Коригиращи и превантивни действия;
- ❖ Инструкция за събиране на информация за периодична оценка на системата по качеството;
- ❖ Правилник за дейността и организацията на студентския съвет;
- ❖ Правилник за ползване на студентските общежития и столове;
- ❖ Инструкция за работа с информационна система “студент”;
- ❖ Колективен трудов договор.

Ръководство за управление на качеството на обучение
в Медицински университет “Проф. д-р П. Стоянов” - Варна

Предпечат: Емилия Йорданова, ОИОТ

Дизайн на корицата: Христина Христова, ОИОТ

© Медицински университет “Проф. д-р П. Стоянов” - Варна, 2013